

Klachtenregeling Vrouwenrechtswinkel Leiden

Bent u ontevreden of heeft u een klacht over onze dienstverlening? Dan nodigen wij u uit dit bij ons te melden. Een klacht dient u te melden binnen 6 maanden nadat het voorval heeft plaatsgevonden. Uw klacht nemen wij serieus en geeft ons de mogelijkheid onze dienstverlening te verbeteren.

Uw klacht gaat over het gedrag van een medewerker

Voelt u zich niet goed bejegend door een medewerker? Ga dan eerst in gesprek met de [projectleider](mailto:info@vrwleiden.nl). Dit kan per e-mail: info@vrwleiden.nl
Komt u er met haar niet uit? Dan kunt u uw klacht aan de directie voorleggen.

Dit kan per e-mail: klachten@vrwleiden.nl

Of per post: Vrouwenrechtswinkel Leiden, t.a.v. de directie, Hooglandse Kerkgracht 17 C, 2312 HC Leiden.

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht neemt de directie contact met u op om de behandeling van uw klacht te bespreken. Het streven is dat uw klacht wordt afgehandeld binnen zes weken na ontvangst van uw klacht.

Uw klacht gaat over de behandeling van uw dossier

Bent u het niet eens met de manier waarop uw dossier wordt behandeld of hebben wij volgens u een fout gemaakt? Neem dan contact op met de projectleider.

Dit kan per e-mail: info@vrwleiden.nl (vermeld in het onderwerp 'klacht, uw dossiernummer en t.a.v. de projectleider')

Of per post: Vrouwenrechtswinkel Leiden, t.a.v. de projectleider, Hooglandse Kerkgracht 17 C, 2312 HC Leiden.

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht neemt de projectleider contact met u op om de behandeling van uw klacht te bespreken. Het streven is dat uw klacht wordt afgehandeld binnen zes weken na ontvangst van uw klacht.

Mocht u van oordeel zijn dat door de onjuiste behandeling van uw dossier er schade is ontstaan waarvoor de Vrouwenrechtswinkel Leiden aansprakelijk is, dan zal de projectleider nadat zij contact met u heeft gehad, de klacht doorsturen naar de directie. In dat geval zal de directie binnen zes weken na ontvangst van uw klacht een beslissing nemen over uw klacht.